

地方独立行政法人岩手県工業技術センター
平成24年度 顧客満足度調査の結果について
(抜粋)

2013年3月 岩手県工業技術センター 企画支援部

実施の概要

1.目的 岩手県工業技術センター利用時の顧客満足度の把握および改善事項の抽出

2.実施の概要

(1) 実施方法・実施期間

- ①実施対象： A：平成24年4月～12月にセンターの技術相談、機器貸出、依頼試験の利用回数が3回以上の企業等。
 B：共同研究、受託研究、研究開発型人材育成支援のいずれかを利用した企業又は個人。
 C：復興支援室の支援企業
以下、全企業のうちAおよびBに該当する企業を「一般」、Cに該当する企業を「復興」と呼ぶ。
- ②実施期間：平成25年1月30日（水）～2月22日（金）
- ③実施方法：選択形式および自由記述形式によるアンケート用紙及び返信用封筒を対象者に送付して回答を依頼した。

(2) アンケート送付先

上記(1)①の要件に該当する法人及び個人 計618者

(3) 回答状況

		H24調査			H23調査	H22調査
		全回答	一般	復興		
回答企業	製造業	250者	171者	79者	150者	164者
	非製造業	99者	68者	31者	52者	59者
	合計 (回答率%)	349者 (56%)	239者 (53%)	110者 (47%)	202者 (61%)	223者 (58%)
調査対象		618者	384者	234者	331者	387者

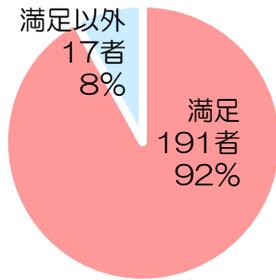
※製造業又は非製造業の分類は当センターの顧客データベース（企業支援システム）による。

(4) 質問項目

年度毎の結果を比較するため前回と同じ下記の設問（Q1～Q12）とした。

Q1 電話や窓口対応について	Q7 研究開発型人材育成支援について
Q2 料金支払い手続きについて	Q8 センター全体の感想
Q3 技術相談について	Q9 利用して役だった点
Q4 依頼試験・依頼加工について	Q10 センターへの記号
Q5 機器貸出について	Q11 導入・更新してほしい設備（自由記述）
Q6 共同研究・受託研究について	Q12 ご意見、ご希望について（自由記述）

Q3 技術相談



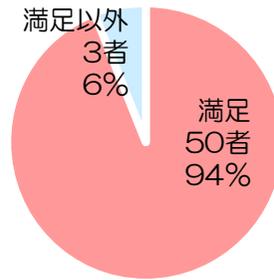
(回答数208者)

時系列の比較

調査時期	満足	どちらかという満足	普通	どちらかという不満	不満
H25.2	82%	10%	7%	0.5%	0.5%
H24.3	85%	12%	3%	0%	0%
H23.3	84%	10%	4%	1%	1%

※調査時期ごとに調査対象者（数）は異なる。

Q6 共同研究・受託研究



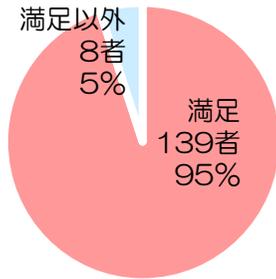
(回答数53者)

時系列の比較

調査時期	満足	どちらかという満足	普通	どちらかという不満	不満
H25.2	90%	4%	4%	2%	0%
H24.3	77%	13%	7%	3%	0%
H23.3	87%	5%	8%	0%	0%

※調査時期ごとに調査対象者（数）は異なる。

Q4 依頼加工・依頼試験



(回答数147者)

時系列の比較

調査時期	満足	どちらかという満足	普通	どちらかという不満	不満
H25.2	85%	10%	4%	1%	0%
H24.3	81%	13%	6%	0%	0%
H23.3	79%	15%	4%	1%	1%

※調査時期ごとに調査対象者（数）は異なる。

Q7 研究開発型人材育成支援（旧 技術者受入型開発支援）



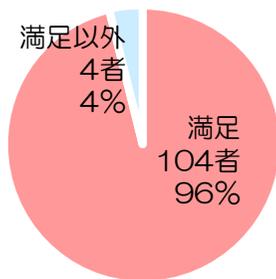
(回答数15者)

時系列の比較

調査時期	満足	どちらかという満足	普通	どちらかという不満	不満
H25.2	93%	7%	0%	0%	0%
H24.3	83%	0%	17%	0%	0%
H23.3	93%	0%	0%	7%	0%

※調査時期ごとに調査対象者（数）は異なる。

Q5 機器貸出



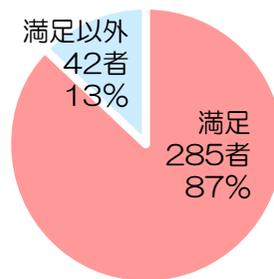
(回答数108者)

時系列の比較

調査時期	満足	どちらかという満足	普通	どちらかという不満	不満
H25.2	84%	12%	4%	0%	0%
H24.3	78%	19%	1%	1%	0%
H23.3	89%	7%	1%	2%	0%

※調査時期ごとに調査対象者（数）は異なる。

Q8 センター全体の満足度



(回答数327者)

時系列の比較

調査時期	満足	どちらかという満足	普通	どちらかという不満	不満
H25.2	58%	29%	12%	1%	0%
H24.3	55%	32%	13%	0%	0%
H23.3	52%	32%	15%	1%	0%

※調査時期ごとに調査対象者（数）は異なる。

業務内容別満足度の比較（復興支援企業の評価）

